

דוח ממונה אזרחים ותיקים לשנת 2024

קרנות השתלמות למורים וגננות - חברה מנהלת בע"מ

קרנות השתלמות למורים תיכוניים, מורי סמינרים ומפקחים - חברה מנהלת בע"מ

בהתאם להוראות סעיף 6.א. (ד) לחוזר 2022-9-17 "שירות לקוחות גופים מוסדיים", מוגש בזאת דיווח שנתי לשנת 2024, הסוקר את עמידת החברה בתכנית העבודה ובמדיניות החברה למתן שירות לאזרחים ותיקים¹, וכן הצעות לשיפור במידה שישנן.

להלן הפעולות שבוצעו בחברה לנשוא אזרחים ותיקים:

- ❖ **עדכון נהלי החברה** – החברה עדכנה את נוהל העבודה שלה לנושא שירות לקוחות, כך שיכללו פרק ייעודי לנושא שירות לקוחות לאזרחים ותיקים, כולל הגנה מפני חשש לניצול, בקרות שיש לבצע בעת פניה טלפונית, אפשרות להוספת בן משפחה לשיחה.
- ❖ **ממונה אזרחים ותיקים** – החברה מינתה עובד ייעודי לבחינת מתן השירות לאזרחים ותיקים על מנת לוודא שהשירות לאוכלוסייה זו יהיה מותאם למאפייניה הייחודיים ויהיה מקצועי, מכבד ויעיל. אחראי שירות לקוחות מונה לתפקיד "ממונה אזרחים ותיקים" והוא מרכז את הנושא בחברה. עובד זה מדווח ישירות למנכ"ל החברה.
- ❖ **תכנית עבודה ומדיניות שירות לקוחות** – תכנית עבודת שירות הלקוחות ומדיניות שירות הלקוחות עודכנו והן כוללת בתוכן את נושא השירות לאזרחים ותיקים. תכנית עבודה ומדיניות שירות לקוחות לשנת 2024 אושרו על ידי דירקטוריון החברה.
- ❖ **הכשרות והדרכות** – אחת לשנה לפחות, מתבצעת הדרכה שוטפת למוקדנים במוקד השירות הטלפוני ולנותני השירות האחרים לנושא אזרחים ותיקים. ההכשרות כוללות הכשרה לנציגי הבנק המתפעל, הבנק הבינלאומי.
- ❖ **פתרון בעיות ושיפור שירות** – החברה מטפלת באופן שוטף באוכלוסייה הוותיקה כולל בעיות שוטפות שיש לתת עליהן את הדעת ולבחינת הצורך בשיפור השירות לאוכלוסייה זו.
- ❖ **קבלת קהל פרונטלית** – החברה מעודדת אזרחים ותיקים להגיע לקבלת שירות פרונטלי ואישי הן במשרדי החברה והן בסניפים נבחרים של הבנק הבינלאומי בכפוף לחוק הייעוץ הפנסיוני. הפגישה הפרונטלית תלווה בהסבר מלא ואישי, שכולל הצגת כלל המסמכים וכלל האפשרויות שעומדות בפני האזרח הוותיק בסוגיה בה פנה. ניתנת אפשרות לאזרח הוותיק לצרף גורם נוסף מטעמו לפגישה ככל שהוא מבקש. לאזרח ותיק, שמרגיש שלא קיבל את כל המידע הנדרש לו, ניתנת נגישות למנכ"ל החברה.
- ❖ **שירות באמצעים דיגיטליים** – האמצעים הדיגיטליים העומדים לרשות האזרח הוותיק והנגשתם לו, נבחנים באופן שוטף על ידי הממונה על האזרחים הוותיקים, בשיתוף הנהלת החברה. אזרח ותיק יכול לקבל כל שירות שניתן באמצעים דיגיטליים ובאמצעות דואר ישראל. אזרח ותיק, שלא מצליח להיכנס לאזור האישי שלו באתר החברה, נציגי השירות שולחים לו את כל המידע הנדרש באמצעי התקשורת שמקובל על העמית. אם העמית עדיין זקוק לעזרה, ניתנת לו האפשרות להגיע למשרדי החברה לקבל סיוע אישי או להוסיף אדם נוסף לשיחה שיקבל את ההסבר על השימוש באתר.
- ❖ **שמירה על האזרח מפני הונאות** – החברה ביצעה פעולות שוטפות למניעת הונאות אוכלוסייה זו, ואף הגבילה את סכומי משיכת הכספים מחשבונות עמיתים אלו, וזאת עד לבדיקה מקיפה שלא מבצעת הונאה וניסיון סחיטה.

¹ אזרח ותיק – אזרח מעל גיל 67.

דוח ממונה אזרחים ותיקים לשנת 2024

קרנות השתלמות למורים וגננות - חברה מנהלת בע"מ

קרנות השתלמות למורים תיכונים, מורי סמינרים ומפקחים - חברה מנהלת בע"מ

❖ להלן דוח כמות שיחות ללקוחות מעל גיל 67 לשנת 2024 :

חודש	כמות שיחות
ינואר	512
פברואר	161
מרץ	492
אפריל	639
מאי	497
יוני	372
יולי	530
אוגוסט	756
ספטמבר	632
אוקטובר	457
נובמבר	595
דצמבר	703
סה"כ	6,346
ממוצע חודשי	528
זמן המתנה ממוצע למענה (בדקות)	1.28